

Nationalspråksnämndens årsberättelse 2024



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde

Innehåll

Nationalspråksnämnden	3
Språkteamet	4
Nationalspråksnämndens händelser under 2024	5
Sektorn för tjänster för barn, unga och familjer	8
Sektorn för vuxensocialarbete och funktionshinderservice	10
Sektorn för äldre-service	12
Sektorn för hälso- och sjukvårdstjänster	14
Mellersta Nylands räddningsverk	17
Sektorn för koncerntjänster	19
Svenskspråkiga invånare inom Vanda och Kervo välfärdsområde	21

Nationalspråksnämnden

Patrik Karlsson, ordförande
Kaj Andersson, vice ordförande
Synnöve Lindroos-Krause
Ann-Christine Teir
Hanna Holmberg-Soto
Klaus Kojo
Tony Viksten

Produktion och redigering

Thor Kottelin

Layout

Pia Myllymäki

Foto

Karri Anttila
Thor Kottelin
Heidi Raitanen
Anette Sundström
Merja Tarkiainen

Vanda och Kervo välfärdsområde 2025

Nationalspråksnämnden

Patrik Karlsson
ordförande

Ett år med fokus på att förbättra den svenskspråkiga servicen är nu till ända och även den första mandatperioden inom välfärdsområdet är snart slut. Vi har inom nämnden haft många fina gäster under 2024. Naturligtvis har vi fått höra om det arbete som görs inom alla sektorer när det gäller utvecklandet av den svenskspråkiga servicen inom Vanda och Kervo välfärdsområde. Även av välfärdsområdets direktör **Timo Aronkytö** har vi fått en översikt.

Vi har också haft gäster från andra välfärdsområden samt från Hyvil som är en stödorganisation för alla välfärdsområden. Nationalspråksnämndens presidium har deltagit i Folktingets nätverk för tvåspråkiga välfärdsområden. Nätverket har varit ett viktigt sätt för oss ge akt på vad som sker inom andra välfärdsområden.

FOKUS PÅ TELEFONSERVICE OCH VÅRDTIGAR

Det görs en hel del för att förbättra den svenskspråkiga servicen inom alla sektorer, men det finns ännu utrymme för förbättring. Överst på listan är fungerande telefonservice och vårdstigar på svenska. Det är nödvändigt att klienter och anställda hittar varandra så att våra invånare får service på nationalspråken. Ett viktigt sätt att främja detta mål är att vi kartlägger våra anställdas språkkunskaper. Nationalspråksnämnden har även jobbat med välfärdsområdets personaltjänster för att göra anvisningarna om språktillägg och språkbrukstillägg tydligare.

Nyckelpersonsnätverket har växt och verkligen visat att det är bra att personer på olika plan i organisationen

jobbar med att förbättra den svenskspråkiga servicen. Det seminarium som språkservicen ordnade och där många nyckelpersoner deltog visar hur viktigt det är att vi stöder och hjälper varandra. Dessutom delade nämnden i år för första gången ut priset som årets nyckelperson. Denna utmärkelse tilldelades **Mari Holm-Konttas** som verkligen varit ett fint föredöme för alla nyckelpersoner.

Jag vill som ordförande tacka välfärdsområdets ledning och även språkteamet för ett fint utfört arbete under 2024. Jag vill även tacka alla medlemmar i nämnden för livligt deltagande under året. Vi har samarbetat fint över partigränserna.



**Det är nödvändigt
att klienter och
anställda hittar
varandra.**

Språkteamet

Tea Brusas

specialsakkunnig

Vanda och Kervo välfärdsområde är ett tvåspråkigt välfärdsområde som är skyldigt att tillgodose rättigheterna för den svensk- och finskspråkiga befolkningen jämligt inom alla serviceområden.

Det svenska språket har funnits genom tiderna i vårt samhälle och därmed känner största delen av befolkningen till språkets position och ställning. Vi behöver dock fortlöpande förstärka det svenska språket och arbeta för att behålla det synligt och starkt i vår kultur. Tvåspråkigheten ses som en rikedom och en viktig del av välfärdsområdets service. Tvåspråkigheten påverkar också kundens upplevelse av vårdens kvalitet och säkerhet.

Vi har under de senaste åren byggt upp en solid grund för Vanda och Kervo välfärdsområdets svenskspråkiga serviceproduktion. Eftersom välfärdsområdena är en ny organisationsformering fick vi även en möjlighet att skapa ett strategiskt arbete med konkreta processer, riktlinjer och mål. Detta har varit ett fundament i vårt arbete.

Det är viktigt att vi gör våra språk synliga. Nationalspråken ska beaktas i allt vårt arbete, inom alla sektorer, serviceområden och uppgiftsområden. Ett av de mest betydande resultaten vi åstadkommit under de senaste åren är vårt tvåspråkighetsprogram samt handlingsplanen som säkerställer att alla klienter kan välja att bli betjänade på sitt modersmål, antingen finska eller svenska.

Jag är mycket glad över det engagemang som nyckelpersonerna inom vårt tvåspråkighetsarbete har visat för svenska språket. Vi har träffats, planerat och utvecklat. I våra



Det svenska språket har funnits i vårt samhälle genom tiderna.

arbetsgrupper råder glädje, entusiasm och ett utvecklande sinne, och vi har en förhoppning om ett rikt språkbruk även i framtiden. Vi har dock en lång väg kvar att gå. Det finns mycket att göra kring att bevara, upprätthålla och utveckla serviceproduktionen på våra båda nationalspråk. Vi behöver slå oss samman. För att lyckas i vårt viktiga arbete behöver vi varandra.

Statistiken visar att användningen av både svenska och finska minskar i det finska samhället. Det är viktigt att bevara våra nationalspråk och på så vis också en stor del av vårt kulturarv.

Nationalspråksnämndens händelser under 2024

MÖTE 7.2.2024

Kati Liukko, sektordirektör samt föredragande för nämnden, informerade om aktuella ärenden.

Specialsakkunnig Tea Brusas gav en översikt om nämndens årsberättelse samt nyckelpersonsverksamheten.

Specialsakkunnig Thor Kottelin presenterade handlingsplanen för tvåspråkighetsprogrammet samt invånar- och personalenkäter.

Nämnden behandlade kommunikationschef Mia Flygars rapport om översättning av områdesfullmäktiges och områdesstyrelsens protokoll.

MÖTE 13.3.2024

Kati Liukko, sektordirektör samt föredragande för nämnden, informerade om aktuella ärenden.

Specialsakkunnig Tea Brusas gav en översikt om svenskspråkig service samt presenterade nationalspråksnämndens årsberättelse.

Pasi Salo, chef för lokalcentralen, presenterade planen för välfärdsområdets servicenätverk.

Anni Toppila, chef för stöd för ordnande, informerade om servicesedlar inom svenskspråkig serviceproduktion.

Rissa Pohjolainen, chef för elevhälsa, och Harri Myllyniemi, uppgiftsområdeschef, presenterade den regionala planen för elevhälsa.

MÖTE 10.4.2024

Förvaltningsdirektör Riikka Rajahalme presenterade förnyelseprogrammet tillsammans med sektordirektör och föredragande för nämnden Kati Liukko.

Kati Liukko informerade om aktuella ärenden.

MÖTE 13.5.2024

Kati Liukko, sektordirektör samt föredragande för nämnden, informerade om aktuella ärenden.

Specialsakkunnig Tea Brusas gav en översikt om svensk service.

Nationalspråksnämnden beslutade att be välfärdsområdets ungdomsfullmäktige välja en representant och suppleant till nationalspråksnämnden.

MÖTE 4.9.2024

Välfärdsområdesdirektör Timo Aronkytö presenterade välfärdsområdets lägesöversikt för hösten 2024.

Personalchef Mia Karlsson informerade om välfärdsområdets personaltjänster med fokus på tvåspråkighet och särskilt språktillägget.

Ida Kaukolinna, serviceenhetschef och nyckelperson, presenterade sektorn för tjänster för barn, unga och familjer.

Susanne Laine, uppgiftsområdeschef och Mari Holm-Konttas, servicehandledare och nyckelperson, presenterade sektorn för äldreservice.

Specialsakkunnig Tea Brusas berättade om aktuella ärenden inom språkservice.

Nationalspråksnämnden beslutade att välfärdsområdet ska utarbeta en rapport över avtal som ingåtts med svenskspråkiga tjänsteleverantörer inom tredje sektorn.

MÖTE 2.10.2024

Serviceområdesdirektör Terhi Tehola presenterade sektorn för vuxensocialarbete och funktionshinderservice.

Specialsakkunnig Tea Brusas presenterade handlingsplanen för tvåspråkighet samt aktuella ärenden inom språkservice.

SEMINARIUM OCH MÖTE 22.11.2024

Nämnden höll ett seminarium om tvåspråkighetsprogrammet. Strategichef Marianne Juosila och specialsakkunnig Christa Salovaara deltog i seminariet.

På nämndens möte presenterade planerare Henna Inkinen den svenskspråkiga servicen inom Mellersta Nylands räddningsverk.

Specialsakkunnig Tea Brusas presenterade aktuella ärenden inom språkservice.

Nationalspråksnämnden gav välfärdsområdet i uppdrag att utarbeta en sektorspecifik utredning om vilka svenskspråkiga tjänster som har köpts under år 2024, vilka svenskspråkiga tjänster Vanda och Kervo välfärdsområde kan sälja till andra välfärdsområden och inom vilka områden svensk-språkig service inte kan ges.

MÖTE 11.12.2024

Västra Nylands välfärdsområdes nationalspråksnämnd presenterade sin verksamhet.

Serviceområdesdirektörerna Anna Peitola, Pia Rantamäki och Helena Salusjärvi-Juopperi samt specialsakkunnig Thor Kottelin presenterade den svenskspråkiga servicen inom sektorn för hälso- och sjukvårdstjänster.



Sektorn för tjänster för barn, unga och familjer

Hanna Mikkonen
sektordirektör



Vanda och Kervo välfärdsområdes tjänster för barn, unga och familjer betjänar på svenska. Vi har 30 anställda som får ett särskilt språktillägg för att de använder det andra inhemska språket, samiska eller teckenspråk i klientkontakter. Det är inom tjänsterna för barn, unga och familjer som språktillägg för svenska betalas mest i hela välfärdsområdet, nästan hälften av alla språktillägg. Förutom de anställda som får språktillägg kan även flera andra anställda vid behov betjäna på svenska.

I slutet av år 2023 bodde i Vanda och Kervo välfärdsområde 1 212 barn och unga i åldern 0–17 år med svenska som modersmål. Detta är omkring 2,1 procent av åldersklassen.

Under 2024 har vi utvecklat våra svenskspråkiga tjänster på många olika sätt och inom alla våra serviceområden. Inom förebyggande familjetjänster, bland annat rådgivningstjänster, har vi erbjudit svenskspråkig familjehandledning, som dock inte har blivit av eftersom antalet anmälda har varit för litet. Inom rådgivningstjänster ger två enheter, Dickursby och Mårtensdal, service på svenska. Dessutom betjänar rådgivningens telefonservice på svenska. Skolhälsovården och barnrådgivningen innefattar förebyggande läkartjänster, och grundregeln är att alla läkare betjänar också på svenska.

SVENSKKUNNIGA ANSTÄLLDA I CENTRAL ROLL

Även inom elevvårdstjänsterna strävar vi efter att ge svenskspråkiga skolor, elever och

studerande service på svenska. Detta mål har vi inte ännu nått beträffande alla yrkesgrupper trots att vi vid rekrytering har fäst särskild uppmärksamhet vid kunskaper i svenska. Utmaningen beror delvis på att det i hela Finland råder brist på arbetskraft inom vissa yrkesgrupper. Inom grundskolornas elevhälsa har vi dock flera svenskspråkiga kuratorer, psykologer och hälsovårdare. Vår regionala plan för studerandevård blev klar våren 2024. På hösten fick vår regionala samarbetsgrupp för elevhälsa en ny medlem som representerar våra svenskspråkiga klienter och invånare.

Inom serviceområdet för tjänster som stöder familjer utvecklar vi vår svenskspråkiga telefonservice. Målet är att erbjuda service på svenska från ögonblicket en ny klient ringer upp oss för första gången. Inom bedömning av servicebehov samt familjesocialarbete har vi ökat vår svenskspråkiga service genom att styra svenskspråkiga klienter till namngivna, svenskspråkiga arbetspar. Tidigare var detta inte möjligt, men nu har vi lyckats med denna samordning i och med att vi har tillräckligt med personal som talar svenska. Dessutom har vi uppmuntrat våra anställda inom familjesocialarbete att delta i VAKEs egna kurser i svenska.

Inom psykosociala tjänster för barn och unga finns står alla lagstadgade tjänster till buds på svenska. Bland annat våra familjerådgivningstjänster finns på svenska. Inom enheten för psykiskt välbefinnande finns läkar-, socialarbetar- och neuropsykologtjänster på

svenska. Däremot kan vi inte själva erbjuda svenskspråkiga sjukskötar-, psykolog- eller familjeterapeutjänster, så dessa tjänster köper vi enligt behov. Inom familjerättslig service är barnatillsyningsman, utredningar om levnadsförhållanden och medling tillgängliga på svenska. Vanligtvis kan vi också erbjuda svenskspråkig social handledning vid separation samt umgängesplatsverksamhet.

Inom serviceområdet för specialtjänster för familjer har vi fått sju anställda som talar svenska. De arbetar bland annat inom barnskyddets öppna vård. Tidigare har vi ibland blivit tvungna att använda tolk inom dessa tjänster. Även vid vård utom hemmet betjänar vi på svenska. Inom sista handtjänsterna har vi svenskspråkiga fosterfamiljer, och dessutom har vi köpt fosterfamiljetjänster för att trygga svenskspråkig barns rätt till sitt

eget språk. I hela Finland råder dock brist på platser för slutenvård på svenska.

TRE UTVECKLINGSSPETSAR

Under år 2024 fick tjänsterna för barn, unga och familjer respons på svenska elva gånger. Vi har inte fått några besked om att våra svenskspråkiga klienter inte skulle ha fått service på sitt eget språk. Vi har inte heller fått någon respons om kvaliteten på våra svenskspråkiga tjänster. Därför vet vi inte hur nöjda eller missnöjda våra svenskspråkiga klienter är med just den svenskspråkiga servicen.

Våra huvudområden för utveckling är familjecentralerna, mentalvårds-, missbrukar- och beroendetjänsterna för barn och unga samt barnskyddet. Vi kommer under år 2025 att fortsätta utveckla vår svenskspråkiga service som en del av utvecklingen av alla våra tjänster.



JENNI VOLKKILA

socialhandledare, nyckelperson inom tvåspråkighetsarbetet

I utsatta livssituationer är det särskilt viktigt att bli bemött på sitt eget känslspråk. Ett gemensamt språk bygger förtroende: klienter som får kommunicera på sitt eget språk känner sig ofta mer förstådda och respekterade.

Under vårt första år som nyckelpersoner har vi haft som mål att göra servicen på svenska mer tillgänglig genom att se till att våra skyltar finns också på svenska. De som i sitt arbete använder båda nationalspråken har beviljats språktillägg, och av alla sektorer på VAKE är det vi som har det största antalet språktillägg.

Viktiga framtidsmål är att effektivisera rekryteringen av tvåspråkiga och flerspråkiga yrkespersoner samt att fördjupa samarbetet med



yrkeshögskolan Arcada. Ett aktivt samarbete med läroanstalter ger oss kontakter med studerande redan under studietiden, till exempel genom praktikperioder, och stöder därmed vår rekrytering. Vi vill också bli ännu bättre på att direkt känna igen svenskspråkiga klienter så att vi kan ge service på svenska direkt från första kontakt.

Sektorn för vuxen- socialarbete och funktionshinder- service

Kirsi Leväpelto
sektordirektör

Gladas serviceenhet har fortsättningsvis fungerat som svenskspråkig boendeenhet inom funktionshindertjänst. Enheten erbjuder tjänster också till finskspråkiga klienter. Denna tvåspråkighet innebär både möjligheter och utmaningar. Under hösten 2024 genomförde vi en tvåspråkig klientnöjdhetsundersökning bland klienter och anhöriga.

Vi har med hjälp av översättningstjänster översatt till exempel meddelanden, planer och instruktioner från finska till svenska. Detta har varit ett viktigt sätt att stödja Gladas serviceenhets verksamhet. Översättningarna gör det möjligt för oss att smidigt informera våra svenskspråkiga medarbetare.

Också mer allmänt är översättningstjänster avgörande för att alla klientgrupper ska få information på sitt eget språk. Vid behov använder vi även tolkservice för att kommunicera med klienter och anställda. VAKE har tvåspråkiga anställda men inte några egna tolkar.

SEMINARIER OCH NÄTVERKSTRÄFFAR

Medlemmarna i nyckelpersonsnätverket har under 2024 deltagit i seminarier samt i nätverksmöten för nyckelpersoner. Nyckelpersonsnätverket och seminarierna främjar utvecklingen av samarbetet och effektiviserar informationsutbytet mellan olika aktörer. Att hitta lämpliga tider för nätverksmötena har dock visat sig utmanande.



På våren 2024 ordnades ett svenskspråkigt samarbetsseminarium i Helsingfors, på sommaren ett tvåspråkighetsseminarium i Vanda, och i december hölls VAKEs språkserviceseminarium. I seminarierna deltog nyckelpersoner inom vuxensocialarbete och funktionshindertjänst.

Nyckelpersoner inom vår sektor deltog också i det svenskspråkiga invånarmötet 16.4.2024. **Terhi Tehola**, serviceområdesdirektör för funktionshindertjänster, presenterade sektorns verksamhet för nationalspråksnämnden 2.10.2024.

VI FORTSÄTTER ATT UTVECKLA

VAKEs gemensamma mål är att utveckla och förbättra tvåspråkigheten inom alla sektorer, särskilt inom klient- och patienttjänster. Vid språkserviceseminarier i december diskuteras tvåspråkig skyltning. Denna har inte ännu genomförts helt, men arbetet fortgår i samarbete med lokalcentralen.



**Ett centralt mål för de
nästföljande åren är
att utveckla Apotti på
svenska.**

Klientinformationssystemet Apotti fungerar för närvarande bara på finska, vilket har orsakat utmaningar för svenskspråkiga medarbetare och klienter. Om Apotti skulle vara tillgängligt också på svenska skulle systemet serva klienter och anställda mer heltäckande och jämlikt. Frågan är under behandling inom informationsförvaltningen.

Gladas serviceenhet fortsätter sin verksamhet, och vi utvecklar verksamheten också beträffande svenskspråkiga tjänster. Våra viktigaste mål för de nästföljande åren är att utveckla Apotti på svenska samt att skapa klarhet kring tillgången till lagstadgad utbildning på varje medarbetares eget språk.

Vi har också diskuterat behovet att utveckla språkkunskaperna hos både svenskspråkiga och finskspråkiga medarbetare. Svenskspråkiga anställda skulle dra nytta av kurser i finska som skulle ge ökad förmåga att kommunicera med finskspråkiga klienter och kolleger. På motsvarande sätt skulle kurser i svenska hjälpa finskspråkiga medarbetare att



Det är viktigt att språkkurserna fokuserar på praktiskt vardagsspråk.

stöda svenskspråkiga kunder. Det är viktigt att kurserna fokuserar på praktiskt vardagsspråk. Genom att främja tvåspråkighet bland våra anställda gör vi klientservicen bättre och arbetsgemenskapen mer fungerande.

Utvecklingen av nyckelpersonnätverket för tvåspråkighetsarbete fortsätter. Nätverket har haft en viss omsättning bland medlemmar och dessutom utmaningar beträffande tidsplanering. Vi strävar efter att rekrytera fler deltagare och att fortsätta utveckla nätverkets verksamhet.



Sektorn för äldreservice

Minna Lahnalampi-Lahtinen
sektordirektör



I januari 2025 hade äldreservicen 374 svensk-språkiga klienter. Detta är 3,2 procent av sektorns klienter. Beträffande personalen har vi inte någon statistik om hur många som har svenska som modersmål, men 0,7 procent av personalen får språktillägg.

Under 2024 har äldreomsorgen främjat tvåspråkighetsarbetet enligt tvåspråkighetsprogrammet samt handlingsplanen för tvåspråkighet. Arbetet har gått raskt framåt tack vare styrgruppens och nyckelpersonnätverkets aktiva insatser. Våra fokusområden har varit att stärka personalens kunskaper om tvåspråkighet samt att beakta och trygga tvåspråkigheten i klientanvisningar och annat material. Inom kommunikationen har vi betonat att tvåspråkighet är en rikedom som vi vill vårda och främja.



**En av våra
nyckelpersoner
belönades med titeln
årets nyckelperson
för sin förtjänstfulla
verksamhet.**

Tvåspråkigheten har beaktats vid rekrytering och inskolning av anställda. Att tjänster ska ordnas och utvecklas på båda nationalspråken grundar sig på lagen. Därför är det viktigt att personalen känner till invånarnas och klienternas rätt att inom ett tvåspråkigt välfärdsområde få service på både finska och svenska. Vi vet att klientens möjlighet att använda sitt modersmål i hög grad påverkar upplevelsen av äldreservicen och dess kvalitet. Att bli förstådd är en central del av självbestämmanderätten samt klient- och patientsäkerheten.

AKTIVA NYCKELPERSONER

Nyckelpersonnätverket inom äldreomsorgen arbetar systematiskt och entusiastiskt. Nyckelpersonsrollen har tydliggjorts och uppgifterna dokumenterats. Nyckelpersonerna har gjort stora insatser för att motivera anställda inom respektive uppgiftsområden att använda sina språkkunskaper samt för att upprätthålla medvetenheten om tvåspråkigheten. Vid VAKEs språkseminarium belönades en av våra nyckelpersoner med titeln *årets nyckelperson* för sin förtjänstfulla verksamhet i sin roll.

Vi har erbjudit våra anställda språkutbildning samt uppmuntrat till att använda båda nationalspråken och att förkovra sig i språk. I slutet av 2024 genomförde vi ett pilotprojekt som gällde en skräddarsydd utbildningshelhet för äldreomsorgen för att språkutbildningen ännu bättre skulle motsvara personalens behov.

Under Svenska veckan ordnade vi varje vardag program för att uppmuntra våra anställda att använda svenska och för att öka kunskaperna om den finlandssvenska kulturen. Svenska veckan-material som nyckelpersonerna inom äldreomsorgen skapat delades med välfärdsområdets övriga sektorer, och vi fick utmärkt feedback på detta.

INFORMATION OCH TJÄNSTER PÅ TVÅ SPRÅK

För att trygga att våra klienter får den information som behövs översatte vi klientanvisningar till svenska, och vår uppdaterade, omfattande serviceguide för äldre servicen publicerades på både svenska och finska. Våra klienter har haft möjlighet att på vår webbplats ge respons på hur servicen på klientens modersmål har fungerat, men vi har inte fått in någon språkrelaterad respons via denna kanal.

Äldreservicen har säkerställt att servicehandledning och rådgivning samt servicebeslut ges på båda nationalspråken. I seniorrådgivningens telefontjänst går det att välja

service på svenska eller finska. Anställda som talar svenska bär en pins för att göra denna språkkunskap mer synlig. Inom äldreservicens aktuella upphandlingar har både svenskspråkig och finskspråkig service beaktats. Hemvård, serviceboende med heldygnsomsorg och andra tjänster som en klient behöver köps vid behov av en svenskspråkig tjänsteleverantör.

Vi ser det som viktigt att under de kommande åren utveckla det sektorsövergripande samarbetet, att vidareutveckla nyckelpersonnätverkets verksamhet samt att öka medvetenheten bland välfärdsområdets invånare om de möjligheter och rättigheter som vårt välfärdsområdes tvåspråkighet innebär. Vi fortsätter att översätta klientanvisningar och att inom rekrytering locka yrkespersoner som talar svenska, bland annat med hjälp av språkbrukstillägg. Vi kommer också att tvåspråkigt uppdatera skyltarna i våra lokaler enligt VAKEs varumärke samt kartlägga personalens språkkunskaper för att kunna styra våra klienter till yrkespersoner som talar deras språk.



SILJA GRÖNDAHL

verksamhetsenhetschef för boendeservice, nyckelperson inom tvåspråkighetsarbetet

Jag ser mitt nyckelpersonsuppdrag som mångsidigt. Min roll är att främja tvåspråkighet inom min sektor och att förmedla information om vårt välfärdsområdes tvåspråkiga tjänster och evenemang. Jag arbetar för att tvåspråkigheten ska beaktas ännu starkare i kommunikation och service.

Våra nyckelpersoner har drivit många saker framåt: vi har till exempel främjat översättning av skyltar och material samt kommunicerat om vikten av att utveckla våra tvåspråkiga telefontjänster. Dessutom

har vi skapat ett koncept för Svenska veckan, och sektorn för äldre service ordnade också en Instagram-tävling med hashtaggen #vakesvenskaveckan.

Utvecklingsbehov finns fortfarande. Samarbetet mellan sektorerna behöver stärkas, och tvåspråkigheten måste integreras ännu bättre i vår verksamhetskultur och vårt sätt att arbeta. Tvåspråkighet är inte bara ett administrativt mål utan påverkar direkt våra invånares vardag genom bättre tillgänglighet och kvalitet i våra tjänster.

Sektorn för hälso- och sjukvårdstjänster

Kati Liukko
sektordirektör



Under det gångna året inventerade vi skyltningen vid de enheter inom sjukhus-tjänsterna som tillhandahåller kundservice. Uppdateringar behövdes bara på Pejas sjukhusområde. Vid årets slut hade alla enheter skyltar på både svenska och finska.

Av sådana patientanvisningar inom sjukhus-tjänsterna som tidigare funnits bara på finska har de viktigaste nu översatts till svenska, och detta arbete fortsätter. De personalinstruktioner som sjukhus-tjänsterna äger och som vi använder för att instruera svenskspråkiga enheter inom välfärdsområdet har också översatts till svenska.

Eftersom sjukhusservicen är en dygnet runt-verksamhet skulle separata svenskspråkiga enheter inte vara ändamålsenliga. Målet är i stället att varje enhet ska ha personal som behärskar svenska så att våra klienter får vård på sitt eget språk.

MINNESUNDERSÖKNINGAR PÅ MODERSMÅLET

Geriatriska polikliniken, som tar emot enligt tidsbeställning, bokar in svenskspråkiga klienter hos anställda som talar svenska. På detta sätt säkerställer vi att minnesutredningar, vårdplanering samt rådgivning och handledning i samband med sjukdom sker på klientens eget språk.

Vi uppmuntrar våra anställda att upprätthålla och utveckla sina språkkunskaper. Inom sjukhusservicen är fokusområdet för 2025 att



Myrbacka hälsostation är pilotstation för att beskriva och planera en modell för svenskspråkig service.

omorganisera nyckelpersonnätverkets verksamhet så att nätverket stöder produktion, underhåll och utveckling av svenskspråkiga tjänster och material.

Inom hälsostationstjänsterna har nyckelpersonnätverkets arbete för utveckling av svenskspråkiga tjänster tagit form under 2024. Nätverkets mål och arbetsledning av arbetet har tydliggjorts.

Under 2024 har vi gjort en utredning om modellen för svenskspråkig service på hälsostationer. Bland alternativen vi övervägde fanns centraliserad svenskspråkig service samt service som tillhandahålls i egna hälsoteam vid alla hälsostationer. På basis av utredningens resultat, och efter att vi lyssnat på närchefer och nyckelpersonnätverket, gick vi in för en modell med svenskspråkig service vid alla hälsostationer.

MYRBACKA HÄLSOSTATION UTVECKLAR

Vi kommer att i början av 2025 skapa en förtydligad bild av nuläget inom den svenskspråkiga hälsostationsservicen. Myrbacka hälsostation fungerar som pilotstation för att under våren 2025 beskriva och planera en modell för svenskspråkig service. Vi planerar att senare under året ta modellen i bruk vid alla hälsostationer. Personalens kunskaper i svenska kartläggs i januari 2025. Målet är att säkerställa att svenskspråkiga tjänster finns tillgängliga överallt och att personalens språkkunskaper utnyttjas effektivt.

Inom mun- och tandvården besöker svensk-kunniga yrkespersoner svenskspråkiga skolor för att göra munhälsoundersökningar. Fokusområdet för tvåspråkighet inom mun- och tandvård är att upprätthålla och utveckla den nuvarande svenskspråkiga servicen.



**Ungefär var sjätte
anställd inom mun- och
tandvården klarar att
använda svenska i
sitt arbete.**

Också här främjar vi svenskspråkig service med hjälp av nyckelpersoner som utsetts bland personalen. Ungefär var sjätte anställd inom vår mun- och tandvård klarar att använda svenska i sitt arbete, och vi vill uppmuntra dem till det. På nästa sida har **Tiina Kotisalmi** mer att berätta om nyckelpersonsverksamheten.



SAILA MARTIKAINEN

sjuuskötare, nyckelperson inom tvåspråkighetsarbetet

Under år 2024 har vi utvecklat svenskspråkiga hälsocentraltjänster inom flera olika arbetsgrupper. Vårt serviceområde övervägde olika alternativ för att ordna service på svenska och kom fram till att svenskspråkiga patienter fortfarande ska vårdas på alla hälsostationer. Många skulle dock ha föredragit att koncentrera svenskspråkiga tjänster till vissa hälsostationer.

En stor del av våra svenskspråkiga invånare har blivit vana vid att sköta sina hälsorelaterade ärenden på finska. Ibland antar till och med yrkespersoner att alla svenskspråkiga talar finska. Vi nyckelpersoner påminner fortlöpande om den lagstadgade rätten att få service på svenska. Vi har också utvecklat nya sätt att i Apotti extra tydligt visa svenskspråkiga patienters språk.

Svenska veckan är ett särskilt bra tillfälle att visa att vi uppmärksammar våra svenskspråkiga patienter. Under veckan satte vi upp nytt svenskspråkigt material på bland annat Kivistös och Mårtensdals hälsostationer. Till personalen har vi delat ut pinsar med texten *Tala gärna svenska med mig.*

Vi uppmuntrar våra anställda att studera och tala svenska. Resultaten från vår enkät visar att många redan kan lite svenska och vill lära sig mer. I slutet av året erbjöd vi på prov en distanskurs i svenska, och den verkade lovande. Förhoppningsvis kan så många som möjligt delta i kursen år 2025. Och så klart är varje svenskspråkig klientkontakt en möjlighet för yrkespersonen att använda och lära sig svenska!



TIINA KOTISALMI

ansvarig tandläkare, nyckelperson inom tvåspråkighetsarbetet

Nyckelpersonsverksamheten inom mun- och tandvården inleddes redan i slutet av 2023 genom rekrytering av nyckelpersoner för att trygga vår svenskspråkiga service. Rekryteringen fortgick under 2024, och vårt mål var att en nyckelperson skulle finnas på varje serviceenhet. Nu har vi sju nyckelpersoner, från tre olika enheter.

Vår första uppgift var att kartlägga vilka anställda inom mun- och tandvården som betjänar på svenska. Antalet visade sig vara omkring 55. I varje yrkesgrupp finns det någon som betjänar på svenska. Listan finns nu på vår tidsbokning så att vi kan styra våra svenskspråkiga klienter till rätt yrkespersoner.

Vi har säkerställt att våra anmälningsautomater fungerar också på svenska. Dessutom har vi översatt Maisa-meddelanden och Apotti-brevmallar. Vi har sedan tidigare svenskspråkiga patientinstruktioner, och vi översätter som bäst fler.





Mellersta Nylands räddningsverk

Jyrki Landstedt
räddningsdirektör



Mellersta Nylands räddningsverks verksamhetsidé är att förebygga olyckor och skapa säkerhet. Vi förebygger olyckor genom att göra riskbedömningar, ge ut säkerhetskommunikation, erbjuda expertservice, utföra inspektioner och övervakning, utarbeta planer samt förbereda oss. Vi skapar säkerhet genom att upprätthålla beredskap och utföra räddnings- och akutvårdsuppdrag samt genom att varna, begränsa, skydda, evakuera och förbereda oss.

Våra tjänster är lagstadgade och förbättrar samhällets säkerhet i alla säkerhetssituationer. Genom omfattande samarbete garanterar vi att tjänsterna är högkvalitativa och effektiva.

SVENSKSPRÅKIG PERSONAL REDO ATT HJÄLPA

Vi har svenskspråkiga anställda inom både akutvården och räddningen, men vi har inte möjlighet att schemalägga så att vi alltid skulle kunna betjäna även på svenska. Vid en stor olycka kan svenskspråkig personal larmas, till exempel för medierna.

Webbplatsen *Pelastustoimi.fi* är gemensam för Finlands alla 21 räddningsverk. Mellersta Nylands räddningsverks sidor finns på adressen pelastustoimi.fi/sv/mellersta-nyland. Vi håller fortfarande på att bygga upp webbplatsen, men största delen av innehållet finns redan på svenska. När webbplatsen är klar på finska kommer också det återstående innehållet att översättas till svenska.



**Våra tjänster
förbättrar samhällets
säkerhet i alla
säkerhetssituationer.**

I Mellersta Nylands räddningsverks verksamhetsområde finns för tillfället sju anläggningar som kräver en säkerhetsrapport, det vill säga som behandlar en så stor mängd kemikalier och sprängämnen att risk för storolycka finns. För dessa anläggningar gör räddningsverket upp var sin extern räddningsplan. Utkasten till räddningsplaner är alltid tillgängliga för granskning i två veckor efter att de har färdigställts, och kommentarer kan lämnas innan de godkänns. Ett säkerhetsmeddelande för storolyckor delas ut till alla som bor i närheten av anläggningarna som omfattas av räddningsplanerna.

Varningsmeddelanden är myndigheternas viktigaste sätt att varna befolkningen. Ett varningsmeddelande kan utfärdas för att varna befolkningen för att människors liv och hälsa eller miljön är i fara eller för att egendom kan skadas eller förstöras.

När den allmänna farosignalen har getts utfärdas alltid också ett varningsmedde-

lande. Varningsmeddelandet läses upp på radion och visas på text-TV-sidan 112 samt vid behov som en löpande text i den övre kanten på tv-sändningarna. Varningsmeddelandena publiceras också bland annat i appen *112 Suomi* och på webbplatserna Pelastustoimi.fi, 112.fi och Yle.fi.

AVTALSBRANDKÅRERNA STÖDER OCKSÅ GENOM SPRÅKET

Att ordna säkerhetsutbildningar är också en del av räddningsverkens verksamhet. Vår egen säkerhetsutbildare har hållit säkerhetsutbildningar för förskolor och fjärdeklassare. För lektioner för åttondeklassare har vi vid behov fått hjälp av svenskspråkiga avtalsbrandkårer. Utbildningar för vuxna, till exempel personal på daghem och skolor, har hållits i samarbete med kollegor från HIK-LU-nätverket, det vill säga räddningsverken i Nyland, eller våra lokala avtalsbrandkårer.



De svenskspråkiga avtalsbrandkårer har hjälpt oss säkerhetsutbilda åttondeklassare.

Inom vårt område finns 30 avtalsbrandkårer som stöder räddningsverket i allt från beredskap till olycksituationer. Avtalsbrandkårer är en viktig resurs inom räddningsväsendet. Tre av våra avtalsbrandkårer är tvåspråkiga: Wanda FBK, Kårböle FBK och Sottungsby FBK.





Sektorn för koncerntjänster

Mikko Hokkanen
sektordirektör




VAKEs koncernservice producerar välfärdsområdets alla administrativa tjänster samt största delen av stödtjänsterna för serviceproduktionen. I viss utsträckning betjänar vi klienter direkt, men de flesta av våra tvåspråkighetsåtgärder är förknippade med välfärdsområdets gemensamma tjänster.

För koncernservicens del gäller åtgärderna i tvåspråkighetsprogrammet särskilt serviceområdet för kommunikation och säkerhet, där framför allt uppgiftsområdet för varumärke och flerspråkig kommunikation ansvarar för att genomföra de åtgärder som krävs enligt språklagen. Också de övriga delarna av koncernservicen ansvarar för att främja tvåspråkigheten inom sina respektive verksamheter.

KOMMUNIKATION PÅ BÅDA NATIONALSPRÅKEN

Enligt handlingsplanen för tvåspråkighetsprogrammet är målet att erbjuda klientkommunikation på både svenska och finska med uppmärksamhet också på översättningarnas kvalitet. I februari 2023 godkände välfärdsområdesstyrelsen våra allmänna riktlinjer för kommunikation. Dessa omfattar också kommunikation på svenska. Under 2023 utarbetade vi också särskilda riktlinjer för svenskspråkig kommunikation och presenterade dem för nationalspråksnämnden.

Under 2024 publicerade vi klientkommunikation på både svenska och finska. De viktigaste klientmeddelandena om hälsa, säkerhet och delaktighet publicerades samtidigt på båda



**Under 2024 blev AI ett
dagligt arbetsverktyg
för oss.**

språken. På sociala medier uppdaterade vi allt oftare samtidigt på svenska och finska.

Inom serviceområdet för kommunikation och säkerhet har vi systematiskt stärkt medvetenheten om vikten av svenskspråkigt innehåll samt betonat vikten av att publicera samtidigt på svenska och finska. Vi har gjort goda framsteg och fortsätter arbeta på detta tema under 2025.

I välfärdsområdets inledningsskede blev de svenska översättningarna av VAKEs beslutshandlingar kraftigt försenade. Våren 2024 hade vi åtgärdat dessa dröjsmål, och inga nya förseningar har uppstått. Beslutshandlingarna finns på webbplatsen vakehyva.cloudnc.fi.

Under 2024 blev AI, artificiell intelligens, ett dagligt arbetsverktyg för oss och vi beslutade att all information som är viktig för våra klienters säkerhet, hälsa och delaktighet alltid ska översättas till svenska av en människa. För att säkerställa kvaliteten på översättningarna har vi också bestämt att var och en bara ska

göra AI-översättningar till språk som hen själv behärskar.

I enlighet med handlingsplanen för tvåspråkighetsprogrammet nådde den svenska versionen av webbplatsen vakehyva.fi under 2024 en färdighetsgrad på 90 procent. Vissa brister kvarstår, men vi fortsätter granska och översätta under 2025. Vi har utfäst oss att allt nytt innehåll på webbplatsen ska översättas till svenska.

TVÅSPRÅKIGHET OCKSÅ I SKYLTINGEN

Genom tvåspråkiga skyltar säkerställer vi att var och en får den hjälp och de tjänster hen behöver oavsett av vilket nationalspråk som är modersmålet. Detta främjar jämlikhet och tillgänglighet. Tvåspråkiga skyltar minskar också missförstånd. Tyvärr finns det ännu rätt många föråldrade skyltar i våra lokaler, och

den strama ekonomiska situationen under övergångsfasen har fördröjt arbetet att uppdatera skyltningen. Vi hoppas kunna satsa mer på detta i framtiden.

Enligt åtgärdsplanen för tvåspråkighetsprogrammet är det VAKEs lokalcentral som ansvarar för tvåspråkig skyltning. I slutet av 2024 utarbetade vi ett skyltkoncept för att hjälpa våra verksamhetsställen att byta ut skyltar till tvåspråkiga versioner.

Koncernservicen fortsätter att arbeta med tvåspråkighet även under 2025. Fokus ligger fortfarande på kommunikation. Under året kommer vi särskilt att satsa på kvaliteten på svenska översättningar genom att utbilda våra översättare. Dessutom kommer vi att utföra en kundnöjdhetenkät för att kartlägga tillfredsställelsen med nivån på våra svenskspråkiga översättningar.



MERJA TARKIAINEN

översättare, nyckelperson inom tvåspråkighetsarbetet

Jag arbetar som översättare, alltså i kärnan av tvåspråkigheten. Mitt jobb är att översätta texter för dem som har svenska som modersmål. Klienten måste få viktig information på ett lättförståeligt och bra sätt så att hen omedelbart förstår hur man ska söka hjälp och inte behöver läsa texten på nytt.

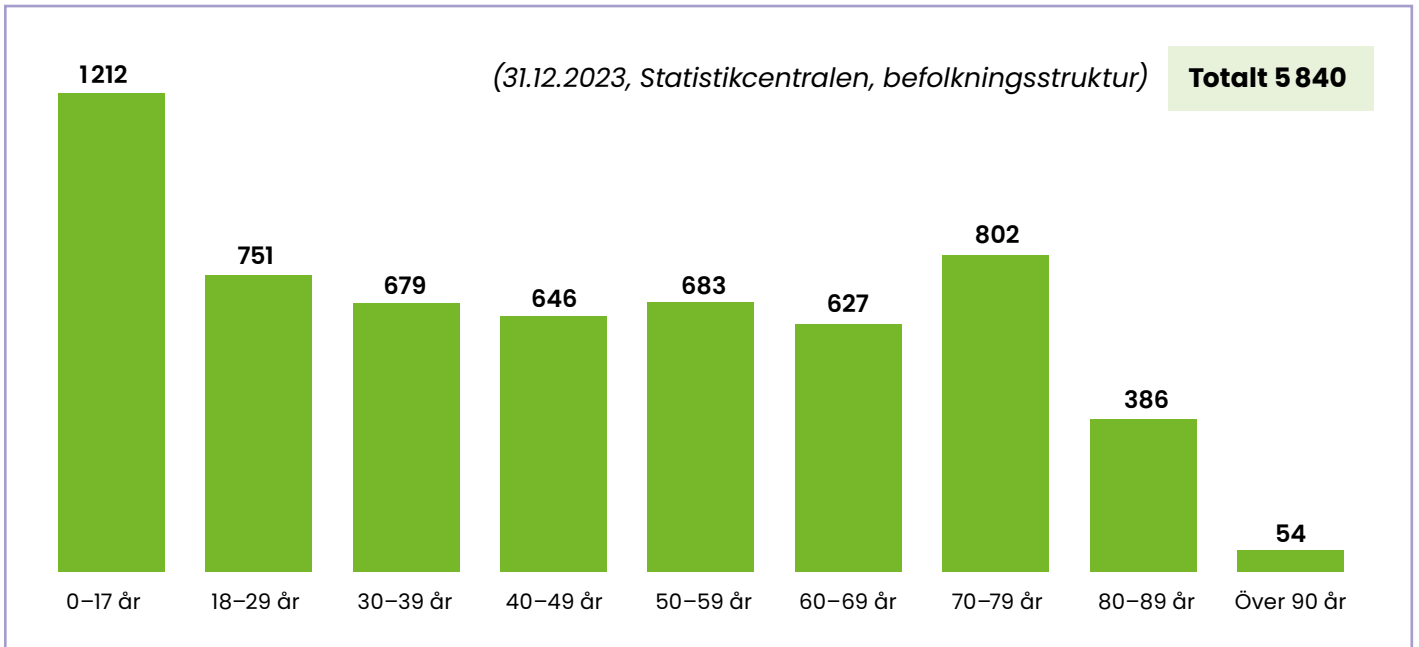
Vanda och Kervo välfärdsområde är en ny organisation, så vi har haft många texter och formulär att översätta. Att få de svenska texterna ut inom en rimlig tid har inneburit en stor arbetsbörda. För att trygga säkerheten för våra svenskspråkiga klienter har vi börjat använda oss av AI, det vill säga artificiell intelligens, i översättningsarbetet. Under de kommande åren kommer vi att fortsätta arbeta med och utveckla AI.

Bland oss som jobbar med kommunikation i VAKE är förståelsen för tvåspråkighet och



svenska texter bra och jag behöver inte arbeta så mycket med det. I stället lägger vi mer fokus på hur vi kan använda oss av AI och i synnerhet hur vi kan göra översättningarna bättre och säkrare, allt för att våra svenskspråkiga klienter ska få ännu bättre service.

Svenskspråkiga invånare inom Vanda och Kervo välfärdsområde



VANDA 5 386

(31.12.2023, Vantaan väestöjulkaisu)

KERVO 454

(31.12.2023, Statistikcentralen, befolkningsstruktur)

